



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Gestión eficiente de la calidad de atención a los clientes  
a través de la metodología CRM social para MyPES  
aplicado a Kaiser Editores**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR**

José Alberto YUGAR LADINES

**ASESOR**

Jorge PANTOJA COLLANTES

Lima, Perú

2012

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**GESTIÓN EFICIENTE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES A  
TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA CRM SOCIAL PARA MYPES APLICADO  
A KAISER EDITORES**

Autor: YUGAR LADINES, José Alberto

Asesor: PANTOJA COLLANTES, Jorge

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Mayo del 2011

---

## **RESUMEN**

El presente trabajo expone una nueva estrategia de negocios cuyo interés ha venido creciendo en muchas grandes y medianas empresas alrededor del mundo, se denomina CRM Social o CRM 2.0, y es una respuesta frente al control actual de los clientes sobre las empresas en las decisiones de compra o preferencia por un producto o servicio.

Se demostró que hay un verdadero interés de las MYPEs por innovar y debido también a su gran influencia en el sector económico peruano se planeó adecuar una metodología CRM Social aplicable a ellas que marque una fuerte ventaja competitiva frente a un mercado totalmente globalizado en donde el cliente exige más que antes.

Se diseñó dicha metodología para un caso práctico, una micro empresa dentro del sector de Ediciones e Impresiones llamada Kaiser Editores.

**Palabra claves:** Gestión de las Relaciones con el Cliente, CRM Social, Medios Sociales, Redes Sociales, Web 2.0, Paul Greenberg, MYPE

**MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS**  
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

**FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING AND INFORMATICS**  
**Academic Professional School of Systems Engineering**

**EFFICIENT MANAGEMENT OF THE QUALITY OF CARE TO CLIENTS  
ACROSS THE SOCIAL CRM METHODOLOGY FOR MYPES APPLIED TO  
KAISER EDITORES**

Author: YUGAR LADINES, José Alberto

Adviser: PANTOJA COLLANTES, Jorge

Title: Thesis, to choose the professional systems engineer title

Date: May 2011

---

## **ABSTRACT**

This paper sets out a new strategy of business whose interest has been growing in many large and medium-sized companies around the world, is called Social CRM and CRM 2.0, and is a response to the current control of clients concerning enterprises in preference for a product or service or purchase decisions.

Proved that there is a real interest of MSEs to innovate and also due to its great influence in the Peruvian economic sector was planned to adapt a Social CRM methodology applicable to them that mark a strong competitive advantage over a fully globalized market where the client requires more than before.

It was designed such a case study methodology, a micro-enterprise in the sector of editions and prints called Kaiser Editores.

**Key words:** Customer Relationship Management, Social CRM, Social Media, Social Networks, Web 2.0, Paul Greenberg, MSE